

حسن زینب

پذیرایی و تشریفات در سازمان ها و ادارات

تألیف

محسن عبداللہی آرا

Mgosoft Image To PDF Converter

فهرست مطالب

۷.....	مقدمه مؤلف
۹.....	پیشگفتار
۱۱.....	فصل اول / اهمیت خدمات رسانی در سازمان های دولتی و خصوصی
۱۱.....	اهمیت خدمات رسانی در سازمان های دولتی و خصوصی
۱۲.....	اصول کلی تشریفات و پذیرایی در سازمان های دولتی و خصوصی
۱۳.....	فصل دوم / دلایل چینش میز
۱۳.....	دلایل چینش میز
۱۵.....	فصل سوم / اصول چینمان میز صحنه برای میهمانان عادی
۱۵.....	اصول چینمان میز صحنه برای میهمانان عادی
۱۶.....	چینمان میز میز اول
۱۹.....	چینمان میز دوم
۲۰.....	چینمان میز سوم
۲۱.....	اصول چینمان میز صحنه برای میهمانان ویژه و مهم (VIP)
۲۵.....	اصول چینمان میز جلسات
۲۵.....	اصول چینمان میز جلسه برای جلسات عادی و روزمره
۳۰.....	اصول چینمان میز جلسه برای جلسات ویژه و مهم

سرشناسه	۱۳۶۲ -
عنوان و نام پدیدآور	عبداللّهی ارا، محسن
مشخصات نشر	تهران: موهکمه، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری	۱۰۵ ص؛ محور، جدول
شابک	978-600-7127-46-9
وضعیت فهرست نویسی	لیبا
موضوع	پذیرایی
موضوع	اداری، مدیریت
موضوع	سازمان های دولتی -- ایران -- روابط عمومی
رده بندی کنگره	۶۴۲۲۴ : ۱۳۹۴ - ۲ - ۷۳۲۱۱ (C)
رده بندی دیگری	۶۴۲۲۴ :
شماره کتابشناسی ملی	۴۰۲۳۱۹۱ :

نام کتاب: پذیرایی و تشریفات در سازمان ها و ادارات

تألیف: محسن عبداللّهی ارا

ناشر: موهکمه

ناظر چاپ: بهروز رحیمی فرامانی

طرح جلد: حسین حسینی بزر

ویراستار: محمود اکبری

مطبع: آرا الوهاب

لینوگرافی: نقاشی

چاپ و مصافی: اصلاهی

تیراژ: چاپ اول ۱۳۹۴

تیراژ: ۱۰۰۰۰ جلد

قیمت: ۱۴۰۰۰۰ ریال

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۲۷-۱۶-۱

مراکز پخش: ۱- تهران: خیابان انقلاب، خیابان فجر، رازی، نرسیده به لندون کوچه انوری، پلاک ۸

ناقص: ۲- مشهد: موهکمه

تلفن: ۰۶۶۸۸۲۳۰۳-۶۶۱۹۷۰۵۰

en_mahkam@Yahoocom

www.mahkamchi.com

پست الکترونیکی:

سایتهای شهرستان

۱- مشهد: موهکمه، خیابان طوس، تلفن: ۲۸۴۳۶۶۶ (۰۵۱)

۲- تهران: موهکمه، خیابان مودت، صفی، ۴۵-۲۳۸۵ (۰۲۱)

۳- اصفهان: کتابروشی چهارباغ، تلفن: ۲۳۳۸۸۵۶ (۰۲۱)

۴- پردیس: موهکمه پردیس اقامت گردشگری پردیس، تلفن: ۳۲۸۰ (۰۲۵)

۵- کرمان: موهکمه کرمان، کویر کرمان، تلفن: ۳۳۱۱۵۴۱۲ (۰۳۱)

Mgosoft Image To PDF Converter

مقدمه مؤلف

کتاب فوق مجموعه‌ای از کارهای روزمره توسط پرسنل خدمات و میزبانان یک اداره و سازمان است. در این کتاب که به زبان کاملاً ساده و روان نوشته شده و شایع از اصطلاحات علمی موجود در کتاب‌های پذیرایی و تشریفات می‌باشد، چرا که افرادی که در ادارات و سازمان‌ها مسئول پذیرایی و امور این چنینی هستند همانند هتل‌ها و رستوران‌ها با مهمانان بسیار زیاد که البته مشتری نامیده می‌شوند و با آن افراد و امکاناتی که در آنها وجود دارد، درگیر و در ارتباط نیستند.

لذا برای تألیف کتاب فوق از هیچ سایت یا کتابی کمک گرفته نشده و البته شایان ذکر است که هیچ منبع داخلی و خارجی تا به حال در میزبانی پذیرایی و تشریفات در سازمان‌ها و ادارات هیچ گونه جزوه، مقاله و یا کتابی چاپ نکرده است و کلیه مطالب گفته شده همراه با عکس آن می‌باشد و این کمک می‌کند که شخصی که در یک اداره کار می‌کند به‌عنوان مثال می‌خواهد یک جلسه عادی یا ویژه برگزار کند به راحتی بتواند با مراجعه به مطالب این کتاب و البته عکس‌های آن پذیرایی مورد نظر را انجام دهد.

چا دارد در اینجا از استاد بزرگ تشریفات ایران جناب آقای محمد حقیقه پیرام‌پور که سال‌ها در وزارت امور خارجه متعدی امور تشریفات و برگزاری ضیافت‌های بزرگ بین‌المللی در کشورهای اروپایی و آمریکایی بودند، تشکر ویژه‌ای داشته باشم، چرا که بزرگترین اقتضای کاری بنده طی سال‌های گذشته که در این سفارت تحصیل و البته مشغول به کار بودم حضور در اجلاس بزرگ عدم تبعیضها و معاون ایشان در

جهت برگزاری جلسات و ضیافت‌های متعدد بودم که درس‌ها و تجربیات بسیاری از ایشان فرا گرفتم.

از دوست صمیمی و بسیار خوزه، جناب آقای امیرحسین مراف کمال تشکر را دارم، که در جهت گرفتن عکس‌های کتاب فوق همت و کوشش بسیار نمودند و در فضاهای زمان‌های مختلف بدون هیچ گونه درونی عکس‌های بسیاری را ثبت کردند.

msn-abdollahi@rediffmail.com

با مهر و سپاس فراوان

حسین عبدالهی آرا

تأیید ۹۴

پیش‌گفتار

در ابتدای شکل‌گیری صنعت هتل‌داری به‌صورت امروزی، همواره پذیرایی و تشریفات از عناصر جدانشدنی این صنعت بوده است. همان‌طور که از نامش پیداست، پذیرایی و تشریفات به تمامی امور مربوط به ورود مهمانان، اقامت، جلسات، برنامه‌های تفریحی، موارد مربوط به چیدمان میز، سفرآرانی، شرو غذاها و نوشیدنی‌ها و موارد این‌چنینی گفته می‌شود که امروزه به شکل کاملاً استاندارد در هتل‌ها و رستوران‌های دنیا در حال اجراست، اما در سال‌های اخیر نیاز به پذیرایی و تشریفات (البته بیشتر پذیرایی) در ادارات و سازمان‌های دولتی و خصوصی به‌عنوان مسئله‌ای مهم و البته مشکل‌ساز مطرح شده است. با توجه به این که سال‌های بسیاری در ارگان‌ها و مجموعه‌های مختلفی کار و تدریس می‌کردم و با توجه به دوره‌ها و کلاس‌های بسیاری که برگزار کرده‌ام، به نظرم رسید تألیف یک کتاب تخصصی، که فقط مخصوص پذیرایی در ادارات و سازمان‌هاست، نیازی جدی است. پس سعی کردم همه موارد این کتاب را با توجه به استانداردهای بین‌المللی، اطلاعات شخصی و تجربه‌هایم از برگزاری این کلاس‌ها و دوره‌ها، بر روی کاغذ بیاورم و در اختیار میزبانان ادارات و سازمان‌های مختلف بگذارم.

امروزه با توجه به برگزاری جلسات و سمینارهای مختلف در سازمان‌ها و ارگان‌ها، یکی از دغدغه‌های مدیران این مجموعه‌ها نوع و شیوه پذیرایی میزبانان یا همان پرسنل زیرمجموعه خود هنگام حضور میهمانان شرکت‌کننده است. مسأله‌ای که این افراد هیچ سیستم و روش یکپارچه‌ای برای یک پذیرایی ساده ندارند. در بین میهمانان این سازمان‌ها و ادارات، بعضاً افراد خاص و به اصطلاح مهمان ویژه یا VIP نیز دیده

می‌شوند که مناسبانه بار به دلیل نبود آموزش و دانش‌های لازم و نیازهای پذیرایی از این قبیل میهمانان، مدیران و مسئولان اجرایی این ادارات دچار مشکل می‌شوند.

ادارات و سازمان‌ها نیز مانند هتل‌داران، هم میهمان‌های عادی دارند هم میهمانان ویژه که پذیرایی از هر کدام از این دو گروه شیوه‌های خاص خود را دارد. تفاوت میان میهمانان سازمان‌ها و ادارات با میهمانان هتل‌ها این است که مراجعین هتل‌ها به هتل‌ها و رستوران‌ها مسافر یا مشتری ناهیده می‌شوند چون در ازای خلعتی که دریافت می‌کنند، باید پول بپردازند، ولی کسانی که به ادارات و سازمان‌ها مراجعه می‌کنند یا ارباب‌رجوع هستند یا به دعوت مدیران به این مجموعه‌ها وارد می‌شوند و ثابت خدماتی که به آن‌ها می‌دهند، پولی دریافت نمی‌شود.

به کسانی که مدیران این مجموعه‌ها دعوت می‌کنند میهمان ویژه گفته می‌شود. این افراد در مقایسه با دیگر افراد و میهمانان از جایگاه بالاتری نسبت به مدیران آن مجموعه یا اداره برخوردارند و همان‌طور که در کتب تخصصی هتل‌داری نوشته شده است نوع و شیوه‌های پذیرایی برای این دسته از میهمانان (ویژه و مهم) نیز با دسته و گروه اول در تمامی وعده‌های غذایی از جمله صبحانه، عصرانه، جلسه‌های تفریح و شام فرق دارد.

در این کتاب قصد داریم به‌منظور آموزش و تربیت میزبانان، تجار و خود را که به شکل اجرایی و عملی در کارگاه‌های عملی در این مجموعه‌ها آموزش‌دهیم و همچنان مشغول آن هستیم، به‌طور کامل و با تمامی جزئیات ذکر کنیم تا بعد از برگردن این دوره بتوانند برای یادآوری به این کتاب مراجعه کنند و به‌راحتی پذیرایی از میهمانان و مراجعین کنندگان (چه عادی و چه ویژه) بپردازند.

گفتن این نکته ضروری و لازم است که در این کتاب انواع میهمانان در همه وعده‌های غذایی، هم مخصوص میهمانان عادی و هم مخصوص میهمانان ویژه، به‌طور مجزا و تخصصی و تفکیک‌شده ذکر شده است که باانتخاب در سرفصل‌های جداگانه به توضیح در مورد یک‌به‌یک آن‌ها پرداخته خواهد شد.

فصل ۱

است خدمات‌رسانی در سازمان‌های دولتی و خصوصی

همان‌طور که در پیشگفتار اشاره کردیم، امروزه پذیرایی و تشریفات نه تنها در هتل‌ها و رستوران‌ها، بلکه در ادارات و سازمان‌ها نیز اهمیت دارد؛ زیرا در این مجموعه‌ها افراد بسیاری در رفت‌وآمد هستند بخشی از این میهمانان ارباب‌رجوع ناهیده می‌شوند و برای انجام دادن کارهای اداری مراجعه می‌کنند. بخشی دیگر کارمندان هستند و بخشی بسیار مهم، که چندین بار به آن اشاره کردیم، میهمانان و دعوت‌شوندگان از سوی مقامات این سازمان‌ها و ادارات هستند. یعنی سه گروه افرادی که باید در طول روز در ادارات از آن‌ها پذیرایی شود که هر کدام به ترتیب شیوه‌های خاص خود را دارند.

همین شفافیت متنوع عامل اصلی در اهمیت خدمات‌رسانی به آن‌هاست؛ برای مثال وقتی شما برای کار اداری به یک سازمان دولتی یا خصوصی مراجعه می‌کنید، ممکن است یک پذیرایی اولیه اعم از چایی یا نوشیدنی سرد از شما انجام بشود و یا وقتی که مدیریت آن مجموعه شما را به‌عنوان میهمان دعوت کرده است، در اتاق جلسه یا اتاق اختصاصی از شما و دیگر میهمانان نیز پذیرایی به عمل می‌آید که بعضاً به آن می‌پردازیم پس می‌توانیم نتیجه بگیریم که با توجه به این رفت‌وآمدها و حساسیت مدیران به نوع و شیوه پذیرایی از این افراد، اهمیت خدمات‌رسانی در سازمان‌های دولتی بسیار زیاد است.

فصل ۳

اصول چیدمان سیر صحنه برای میهمان عادی

باید برای میهمانان عادی معمولاً به تشریفات خاصی نیاز ندارد، اما دانستن یک نکته الزامی است که چون برای پذیرایی از میهمانان عادی ابزار و ادوات سرویس و اقلام خوراکی چندان زیاد نیست، پس خودبه خود سرعت سرویس دهی بیشتر و زمان سرو غذا کمتر می شود. به این نکته دقت کنید که با توجه به تنوع خوراکی ها برای سرو صبحانه باید از چیدمان های مختلفی استفاده کرد البته پایه و اساس این چیدمان ها فرق چنانی با هم ندارند و بعضاً با تعویض یا تغییر یک یا دو وسیله سرویس چیدمان عوض می شود. این تغییر مربوط به زمانی است که برای مثال در روزهای مختلف از اقلام مختلفی برای سرو صبحانه استفاده کنید؛ یعنی با توجه به نوع خوراکی ها چیدمان نیز عوض می شود. البته این تغییر چیدمان نباید با استانداردهای بین المللی مغایرت داشته باشد و ما زمانی می توانیم این تغییرات را اعمال کنیم که در چارچوب این استانداردها انجام شود.

در این بخش تعدادی منوی غذای صبحانه را، که عمومیت بیشتری دارند، نوشتیم و بر مبنای نوع خوراکی ها چیدمان را با توضیحات جز به جز و مکتب تشریح می کنیم.

در وعده های صبحانه عموماً یک گروه از خوراکی های ثابت، با توجه به ماهیت آن ها،

۱. جایگاه میز را کامل و دقیق مشخص کنید.

۲. از سالم بودن میز و پایه‌های آن مطمئن شوید.

۳. صندلی را چک کنید و پس از مطمئن شدن از سلامت آن، هر صندلی نشان‌دهنده جایگاه یک نفر است.

۴. بعد از انجام این سه مرحله طبق توضیحات بالا، چیدمان میز را شروع کنید.

نکته: این قوانین برای چیدمان دیگر وعده‌های غذایی نیز باید رعایت شود.

عموماً در ادارات و سازمان‌ها، روی میزها از انواع رومیزی مانند رستوران‌ها و هتل‌ها استفاده نمی‌شود و گذاشتن وسایل سرویس روی میز ناپسند نیست، ولی پیشنهاد ما این است که روی هر میز کاورهای کوچک کاغذی یک‌بار مصرف یا پارچه‌ای قابل شست‌شو (۶۰×۶۰ سانتی‌متر) گذاشته شود و جلوی هر صندلی، ابزار و وسایل سرویس، طبق استانداردهای گفته‌شده در صفحات قبل، چیده شود. در انعام پذیرایی به همراه دیگر وسایل، این رومیزی نیز جمع شود.

چیدمان منوی دوم

در چیدمان منوی دوم، همان‌طور که می‌بینید، غیر از اقلام ثابت که در منوی اول هم وجود داشت، عدسی یا حلیم نیز اضافه شده است. به دلیل سرو این وعده غذایی با فاشق، تغییر کوچکی در چیدمان دوم پدید می‌آید و آن هم اضافه شدن فاشق غذاخوری در سمت راست و به فاصله ۱ سانتی‌متری تیغه کارد کره یا پنبیر است.

استانداردهای چیدمان میز

کارد، از هر نوع که باشد، سمت راست میز گذاشته می‌شود و تیغه آن باید به سمت داخل یا همان سمت چپ قرار داده شود تا میهمان با برداشتن و گرفتن دسته آن بتواند به راحتی از تیغه آن استفاده کند. سمت چپ کارد (طبق عکس) به فاصله ۱ الی ۲ سانتی‌متری نعلبکی و داخل آن یک دسته‌ساز مثلثی کوچک و نیز فنجان قرار می‌گیرد که دسته آن باید به سمت ساعت ۴ گذاشته شود. فاشق جای‌خوری را باید سمت راست دسته فنجان گذاشت.



لیوان آب در بالای تیغه کارد، به فاصله ۱ سانتی‌متری آن گذاشته می‌شود. کنار آن نیز یک پارچ آب یا آب‌میوه طبیعی یا شربت نیز باید قرار گیرد. میز گذاشته شود.

در صورت داشتن آرم یا لوگو، پیش‌دستی و یا دیگر وسایل چینی باید به سمت ساعت ۱۲ یا در اصطلاح رومیزی میهمان گذاشته شوند. فاصله کارد و چنگال از لبه میز ۲ الی ۳ سانتی‌متر باید باشد. چنگال نیز همان‌طور که در سمت چپ میهمان گذاشته شود.

دقت کنید که قبل از شروع چیدمان میز، تمیز کردن میز مطمئن شوید.

در این نحوه چیدمان میز صبحانه، همان‌طور که در عکس می‌بینید، هریک از وسایل روی میز مخصوص غانهای منو نیز هست که به اختصار کاربرد هریک از وسایل را جداگانه توضیح می‌دهیم:

در سمت راست چیدمان، قاشق و در سمت چپ نیز چنگال غناخوری مشاهده می‌شود. دلیل استفاده هم‌زمان از هر دوی این وسایل وجود تخم‌مرغ، املت، عدسی یا حلیم است. کار کوچک مخصوص برش پنیر و کره در سمت چپ داخل پیش‌دستی گذاشته‌شده و قاشق مخصوص سرو عمل و مربا و چنگال کوچک برای برداشتن خروما نیز (طبق عکس) در بالای میز و روبروی میهمان، به روشی که می‌بینید، چیده می‌شود.

البته شایان ذکر است که عمل و کره و مربا در یک ظرف جداگانه، پنیر و خروما و کره در ظرفی دیگر، تخم‌مرغ با املت در پیش‌دستی مخصوص و حلیم یا عدسی در کاسه مخصوص ریخته می‌شود.

برای راحتی و رفاه میهمانان، بهتر است قبل از ورود آنان، ظروف کره، مربا، عمل، خروما، پنیر و کره و به همراه سبزی نان در مرکز میز گذاشته شوند. البته تعداد و اندازه این وسایل به تعداد میهمانان بستگی دارد و می‌تواند در داخل دیس‌های مختلف برای تعداد بالا و یا در داخل پیش‌دستی به‌صورت یک‌نفره چیده شود.

پیش‌دستی به همراه کاسه خالی عدسی یا حلیم نیز از قبل سر میز گذاشته می‌شود. در اینجا می‌توانید سرو را به دو شکل انجام دهید:

(۱) همان‌طور که در بالا گفتیم پیش‌دستی و کاسه خالی برای عدسی از قبل چیده شوند و طبق عکس و مشاهدات و تزیینات در کارگاه‌های عملی، در حضور میهمانان از سمت چپ با رعایت همه استانداردها سرو و کشیده شوند.

(۲) می‌توانید همه وسایل سرویس را بچینید غیر از پیش‌دستی و کاسه حلیم یا عدسی (منظور از پیش‌دستی ظرفی است که زیر کاسه حلیم یا عدسی گذاشته می‌شود). در زمانی که میهمانان هریک پشت میز نشستند، بلافاصله در آئین‌خانه یا آبدارخانه کاسه‌ها را پر کرده، داخل پیش‌دستی بگذارید و از سمت راست میهمان برای هریک میز قرار دهید. تمامی کاسه‌ها را به همراه

مواد غناهی تغییرات عمده‌ای می‌کند.

منوی زیر مانند موهای قبلی، که برای میهمانان عادی نوشته و چیده شده، برای میهمانان ویژه و مهم قابل اجراست با این تفاوت که چون اقلام غناهی صبحانه برای این گروه میهمانان به تعداد و مقدار بیشتر در نظر گرفته می‌شود، تعداد وسایل سرویس هم بیشتر می‌شود.

نکته: دقت کنید که هر چه تعداد اقلام غناهی بیشتر شود، چیدمان میز هم با توجه به نوع اقلام بیشتر می‌شود؛ برای مثال اقلام صبحانه عدسی یا حلیم هم باشد، یک قاشق غناخوری هم به چیدمان افزوده می‌شود.

منوی صبحانه ویژه با مهم (۷۱۲)

- ◆ کره و مربا، عدسی یا حلیم
- ◆ عمل و پنیر، نان
- ◆ خروما و کره، چای یا قهوه
- ◆ تخم‌مرغ یا املت، شیر یا آب‌میوه

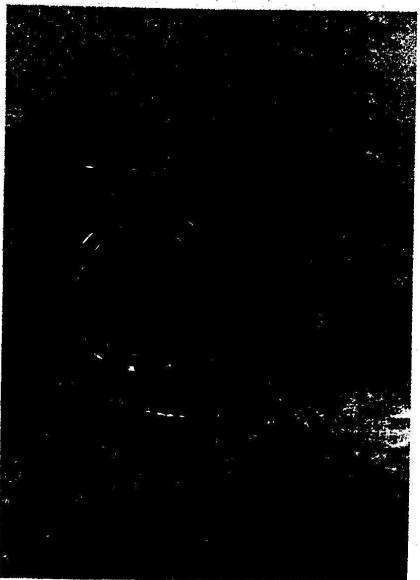


روی میوه‌ها و شیرینی‌ها را تا نیمه از روی ظرف‌ها برگردانند.

در جلسات عادی، عموماً در ادارات از پارچ آب برای میهمانان در مرکز میز استفاده می‌شود که البته چندان اصولی نیست. در این کتاب سعی می‌شود که مطالب طرح‌شده با قوانین و امکانات ادارات و سازمان‌ها منافات چندانی نداشته باشد. البته گذاشتن پارچ آب و استفاده به‌صورت گروهی و حتی چیدمان میوه به‌صورت تک‌نفره فقط و فقط برای جلسات عادی و غیرمهم توصیه می‌شود نه جلسات ویژه و مهم.

اگر قرار باشد که میوه و شیرینی به‌صورت دینی در مرکز میز گذاشته شود باید برای هر نفر یک پیش‌دستی، یک عدد کارد میوه‌خوری، یک چنگال میوه‌خوری و البته یک تکه نان برای هر نفر طبق عکس یک عدد لیوان گذاشته شود.

نکته: لیوان مانند چیدمان‌های قبلی بالای تیغه کارد و در سمت راست هر نفر گذاشته می‌شود و به‌هیچ‌عنوان، حتی برای جلسات عادی و غیر مهم، نباید از لیوان یک‌بار مصرف استفاده کرد.



چیدمان میز جلسه در صورتی که میوه و شیرینی در مرکز میز گذاشته شده باشد.

این گزیده مراسم در فصول بعدی مفصلاً توضیح خواهیم داد. در اینجا فقط به طریقۀ چیدمان خواهیم پرداخت.

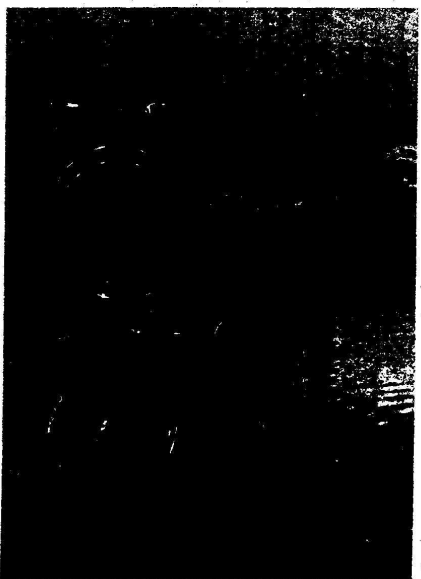
شایان ذکر است که برای چیدمان میز مهمات قبل از شروع کار، باید قوانین مربوط به چیدمان میز را که در صفحات قبلی آن اشاره کردیم، رعایت کنیم.

جلسات در ادارات و سازمان‌ها ممکن است در اتاق مخصوص جلسات یا امکانات خاص و ویژه این اتاق‌ها برگزار شود و یا ممکن است با توجه به کمبود جا، اتاق جلسای با میزها و صندلی‌های تخصصی نیز گذاشته باشد. در هر حال سعی ما بر این است که بتوانیم با امکانات موجود (کم یا خیلی زیاد) در این مجموعه‌ها حداقل چیدمان را آموزش دهیم.

در اکثر ادارات و سازمان‌ها می‌بینیم که پرسنل پذیرایی کننده بعد از حضور میهمانان و نشستن آنان پشت میز تازه شروع به پذیرایی (عموماً با چای، میوه و شیرینی) می‌کنند که این هم از لحاظ تجربی و هم از لحاظ استاندارد غلط است؛ چون همان‌طور که قبلاً گفتیم، چیدن میز از قبل نه، و عدد غنایمی که می‌خواهد باشد باعث کمترین استرس و سرعت عمل پذیرایی است و از همه مهم‌تر زمانی اولیه بسیار زیبایی را به‌وجود می‌آورد و میهمانان در بدو ورود، چیدمان زیبایی را می‌توانند ببینند و فقط نوشیدنی گرم (چای یا قهوه) است که بعد از نشستن میهمانان برایشان سرو می‌شود.

در این‌گونه جلسات (عادی) عمدتاً در ادارات به دو شکل عمل می‌شود: یکی به‌صورت تک‌نفره و دیگری به‌صورت دینی. خوراکی‌ها، که عمدتاً میوه و شیرینی‌اند، یا به‌صورت دینی در مرکز میز یا هر ۴ الی ۵ نفر قرار داده می‌شوند یا میوه و شیرینی به‌صورت تک‌نفره داخل پیش‌دستی گذاشته شده و برای هر میهمان قبل از ورود، روی میز گذاشته می‌شود. البته به‌هیچ‌روی این خوراکی‌ها را چه دیس و چه تک‌نفره، سلفون کشید.

نکته: در صورتی که میوه و شیرینی در مرکز میز گذاشته شود، دقت کنید که در زمان ورود و نشستن میهمانان، پذیرایی کنندگان به علامت تعارف کردن، سلفون



نکته: چه در روش پذیرایی در جلسات عالی و چه در جلسات ویژه و مهم زمانی می‌توانید برای جمع کردن ظروف کثیف و خارج کردن آن‌ها وارد اتاق جلسه بشوید که مسئول برگزارای جلسه درخواست کند، در غیر این صورت، اجازه ورود به اتاق جلسه را نخواهید داشت.

اصول پذیرایی در جلسات

یک مجموعه اصول پذیرفته‌شده بین‌المللی برای پذیرایی وجود دارد؛ مثال پذیرایی در کافی‌شاپ‌ها، کافی‌ستوران‌ها، ترابها، چایخانه‌های سنتی و غیره هر کدام سبک و سیاق خاص خود را دارند. درست است که همه این سبک‌ها از یک مجموعه استانداردها تبعیت‌شده بین‌المللی نشأت می‌گیرند و پایه و اساس آن‌ها یکی است، اما هر کدام از آن‌ها بنا به نوع فضا، مکان، موقعیت جغرافیایی، نوع خوراکی‌هایی که در آن‌ها سرو می‌شود و غیره شیوه‌های خاص خود را دارند.

پذیرایی از جلسات در ادارات و سازمان‌ها هم از این قاعده و قانون کلی مستثنا

اصول چیدمان میز جلسه برای جلسات ویژه و مهم

در این نوع چیدمان، باید دقت کنید که به‌هیچ‌عنوان خوراکی‌ها به‌صورت تک‌تیری نباید گذاشته شوند و همه خوراکی‌ها باید در دینس در مرکز میز گذاشته شده، روی آن‌ها سالون کشیده شده و تمامی قوانینی مربوط به میزبانی رعایت شوند.

چیدمان پیش‌دستی و دیگر وسایل نیز همچنان ترتیب قبل با همان استانداردها، فاصله‌ها و اصولی که گفته شد رعایت می‌شوند، علاوه بر این که یک آب‌معدنی، تک‌نفره سمت راست لیوان و به فاصله ۱ سانتی‌متر پس‌گذاشته شود و به‌هیچ‌عنوان در این روش نباید آب و شربت را در پارچ سرو کرد. تنها وسایلی که حتماً باید به‌صورت جمعی و گروهی استفاده شوند میوه و شیرینی است که در دینس‌های جداگانه همراه با سلفون در مرکز میز گذاشته می‌شوند تا میهمان هر چقدر که بخواهد، برای خود سرو کند.

در این گونه جلسات، در صورت صلاح‌دید می‌توان جلسه، در زمانی که همه میهمانان در پشت میزهای خود مستقر شدند، پذیرایی می‌کنیم. آن باید هم‌زمان آب‌های معدنی را تک‌به‌تک برای میهمانان سرو کنند و باقی‌مانده آن در کنار لیوان بگذارند (سرو طبق مساعدات عملی در کلاس).

نکته: باقی‌مانده آب‌معدنی را خود میهمانان باید بخورند و سرو می‌کنند.

سرو چای در این گونه جلسات (ویژه) به دو شکل می‌تواند صورت بگیرد:

۱) قبل از این که میهمانان وارد اتاق جلسه شوند فنجان، نعلبکی و قاشق

چای خوری سمت راست کنار کاردرچ‌خور می‌شوند و به‌محض ورود میهمانان و نشستن آن‌ها، به همین‌گونه روشی که قبلاً توضیح داده شد، پذیرایی کننده سرو می‌کند (البته در صورت صلاح‌دید مدیر جلسه).

۲) فنجان در داخل آبدارخانه پر می‌شود و بلافاصله بعد از نشستن میهمانان از

روی سینی که چیدمان آن را توضیح خواهیم داد، از سمت راست برای میهمانان سرو می‌شود.

وعددهای قلبی، که توضیح داریم، ندارد و باید همان استانداردها را نیز کامل و دقیق رعایت کرد.

چیدمان میز ناهار نیز مانند چیدمان‌های قلبی، بر چیدن میز (ایزار و وسایل سرویس) قبل از ورود میهمان یا میهمانان تأکید می‌کنیم. دلیل این کار در میزهای قلبی توضیح داده شد.

در میزهای قلبی و رستوران‌ها به‌منظور سرویس‌دهی همه وعده‌های غذایی، میزهایی به نام «میزهای مختلف» وجود دارد که در فصل مربوط، تملی عکس‌های آن به شما نشان داده شده است. همان‌طور که قبلاً اشاره کردیم، در سازمان‌ها و ادارات عموماً میزهای مخصوص پذیرایی و ضیافت، مانند هتل‌ها و رستوران‌ها، استفاده نمی‌شود یا بصورت استفاده بیشتر محدود به میزهای مخصوص در اتاق جلسات است یا اتاق‌های خصوصی. مدیران معمولاً در همان اتاق و دفتر کار خود یا یک میز مخصوص ناهار دارند یا با اضافه کردن تعدادی میز و صندلی، که اکثراً اداری هستند، ناهار را همراه میهمان خود صرف می‌کنند. هدف ما این است که با توجه به نوع میهمانان و مهم‌تر از آن انواع غذاهایی که داریم، بتوانیم پذیرایی استاندارد و البته چیدمان مناسب داشته باشیم.

نکته: استفاده از میز کمکی، که قبلاً درباره آن توضیح کامل دادیم، در این وعده غذایی نیز بسیار کاربرد دارد و حتماً باید از قبل، طبق استانداردها، فضای برای میز کمکی و نیز ایزار و ادوات اضافه و خوراکی‌های روی آن پیش‌بینی کنیم.

چیدمان و سرو غذا به روش بشقابی

پیش از توضیح این روش، باید بگوییم که پایه و اساس همه روش‌های پذیرایی که از استانداردهای بین‌المللی نشأت گرفته است در هتل‌ها و رستوران‌ها نیز به روش کامل‌تر و البته بیشتر در حال اجراست، اما همان‌طور که در صفحات اول توضیح دادیم، این کتاب تلفیقی است از استانداردهای بین‌المللی و تجارب شخصی نویسنده در تدریس و نیز برگزاری مراسم بسیار در سازمان‌ها و ادارات. پس ممکن است با توجه به نوع سیستم کاری و شیوه خاص در این مجموعه‌ها، خصوصاً در وعده ناهار با توجه به نوع



اصول چیدمان میز ناهار

مانند چیدمان‌های قلبی که مفضلاً درباره آنجا همراه با عکس صحبت کردیم، میز ناهار هم اصول و استانداردهای خاصی خود را دارد. البته مجدداً این نکته را یادآور می‌شوم که چیدمان میز ناهار و البته پذیرایی در این کسب در حد سازمان و ادارات است. در بخش‌های بعد، پذیرایی از میهمانان ویژه و مهم را نیز آموزش خواهیم داد. به دلیل افزوده شدن موضوع غذا به سرویس، طباعاً نوع ایزارها و وسایل سرویس در میز ناهار هم بیشتر است و هم نوع و اندازه آن‌ها فرق می‌کند.

شایان ذکر است که با توجه به تعداد میز و مهم با غیرمهم بودن میهمانان، نوع چیدمان روی میز نیز می‌تواند تغییر کند. البته باید و اساس چیدمان‌ها فرق چندانی با هم ندارند.

معمولاً در عقیسه با دیگر وعده‌های غذایی، پذیرایی برای وعده ناهار تشریفات بیشتری دارد. به این دلیل که وجود غذا و تشریفات آن از جمله پیش‌غذا، سوپ، سالاد و دسر میزبان سرویس‌دهی را بیشتر و نیز سخاوتمندتر می‌کند.

نکته: اصول اولیه آماده‌سازی وسایل و چیدمان میز ناهار هیچ‌گونه تفاوتی با دیگر

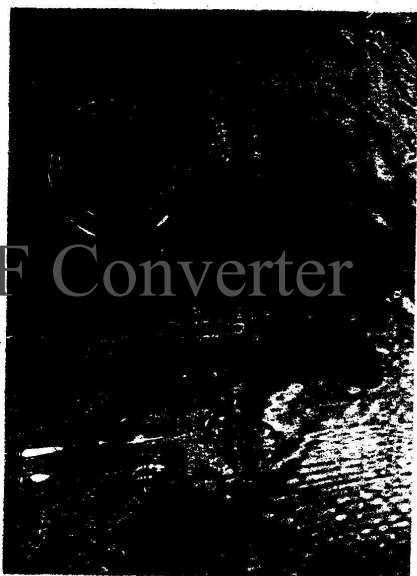
برای پذیرایی به این شکل است که قبل از ورود میهمان یا میهمانان (حتی مدیر یا مسئول مربوط) وسایل لازم در مرکز میز را چیده و چیدمان سرو غذا را برای نفر هم انجام می‌دهند (طبق عکس)، در زمان نشستن میهمانان، بلافاصله باید غذاها داخل صحنه گذاشته شود که البته این کار را هم شخص پذیرایی کننده می‌تواند انجام دهد و البته در آشپزخانه، در هر حال بشقاب یا بشقاب‌های غذا در داخل صحنه چیده شده است. این اشکالات در کارگاه عملی به صورت یک نمره یا دو نمره، که بعداً در فصل مربوط به انواع سیستم‌های پذیرایی به آن خواهیم پرداخت، از سمت راست هر میهمان به‌های غذا گذاشته می‌شود.

فاصله بین هر صندلی از نظر استاندارد باید حداقل نیم متر باشد تا میزبان یا پذیرایی کننده به راحتی بتواند برای سرو و یا گذاشتن بشقاب غذا و جمع کردن بدون مشکل در بین میهمانان رفت‌وآمد کند.

نکات ذکر است که در اکثر سازمان‌ها و ادارات به دلیل محدودیت‌های فضا و مکان، به‌شکلی کمتر پذیرایی کنندگان با این معضل مواجه‌اند. در ادامه کتاب، طرح‌ها و راهکارهایی ارائه می‌شود که حتی هنگام مواجهه با این مشکلات نیز بتوانید بهترین راهی را انجام دهید.

چیدمان و سرو غذا به روش دیزی

در این روش پذیرایی، همان‌طور که از نامش پیداست، غذا دیگر به روش ساده و بشقابی رای هر نفر گذاشته نمی‌شود و تعداد غذا نیز به نسبت روش قبلی به دو یا حتی سه نوع نیز می‌تواند افزایش یابد. این روش نسبت به روش قبلی، از لحاظ پذیرایی و نوع چیدمان سخت‌تر و کمی مهم‌تر است. همان‌طور که قبلاً گفتیم، مسائل پایایی استانداردها فرق چندانی با هم ندارند و فقط با توجه به نوع و تعداد مهمان و یا غیرمهمان می‌توان به چیدمان و پذیرایی تفاوتی ایجاد کرد، مثلاً اگر می‌گوییم که قاشق غذاخوری باید در سمت راست و چنگال غذاخوری باید در سمت چپ گذاشته شود، در ابتدای‌ترین سروس‌دهی و سخت‌ترین آن‌ها این قانون یکسان است.



چیدمان بدون آب‌معدنی، یک نمره و کارد غذاخوری



چیدمان با آب‌معدنی، یک نمره و کارد غذاخوری

بست چپ سرویس نیز به جای یک چنگال از دو چنگال استفاده می‌شود؛ یک چنگال برای سرو سالاد و دیگری برای سرو غذای اصلی.

بست راست نیز به جز کارد و قاشق غناخوری، یک عدد قاشق سوپ‌خوری اضافه می‌کند که البته چون عموماً در ادارات و سازمان‌ها قاشق مخصوص سوپ‌خوری وجود ندارد، این زمان از دو قاشق غناخوری استفاده می‌شود.

این روش، همان‌طور که توضیح دادیم، از همه وسایل سرویس به شکل دو برابر اصلاح دوبرابر استفاده می‌شود.

نگاه‌های کشیدنی طبق عکس می‌بایست از سمت چپ میهمانان سرو شوند و شتاب خالی نیز قبل از ورود میهمانان روبروی هر نفر چیده شود.

در این سبک پذیرایی، با توجه به تعداد غذاها و خوراکی‌ها، چیدمان شیر میزبانه می‌کند.

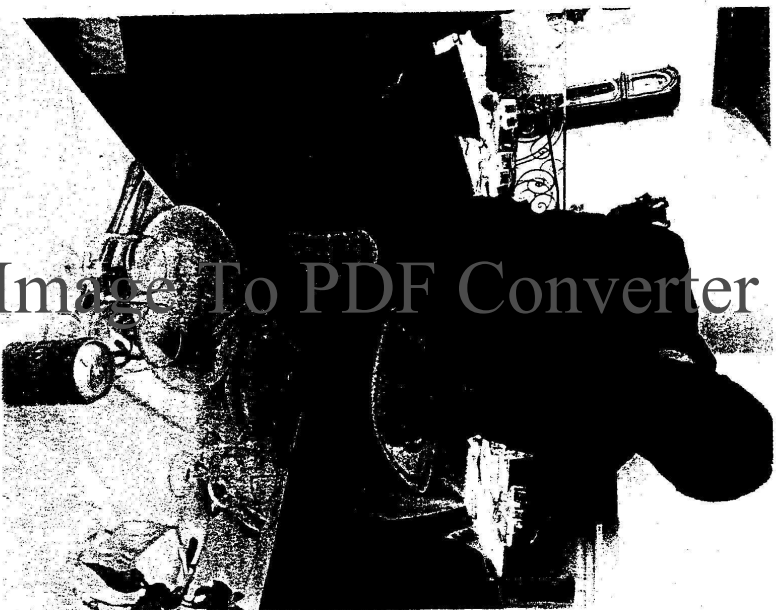
در چیدمان شیر به این سبک باید اصول و شیوه‌های چیدمان‌های قبلی برای سرو ناهار نیز به‌طور کامل و دقیق رعایت شود. فردی که در تعداد وسایل سرویس است که با توجه به اضافه شدن نوشیدنی‌ها و غذاها، تعداد آن‌ها نیز بیشتر می‌شود. تمامی وسایل از جمله پیش‌دستی، کمکی، چنگال، کارد، قاشق، لیوان با همان فاصله‌ها و کاربردها که قبلاً به‌طور کامل و جزئی توضیح دادیم، بر روی میز چیده می‌شوند. فقط بر روی میز دو لیوان گذاشته می‌شود: یکی برای سرو آب و دیگری در کنار آن به فاصله‌ای استانی‌تر برای سرو نوشیدنی دوم که عموماً قهوه یا دوغ است.



نکته: لیوان اول از بالا گذاشته می‌شود که مخصوص سرو آب است و لیوان دوم هم، که از قطر شکل ظاهری باید فرق داشته باشد و برای سرو نوشابه یا دوغ به کار می‌رود، پایین‌تر از لیوان اول گذاشته می‌شود.

اصول چیدمان میز عصرانه

این نوع چیدمان از نظر تعداد فرق چندانی با میز جلسات ندارد، ولی بعضاً ممکن است تشریفات بیشتری داشته باشد. تشریفات، نه از نظر پذیرایی بلکه اقلام خوراکی، ممکن است در این سیستم بیشتر باشد؛ مثلاً غیر از چای و شیرینی و میوه، که در جلسات نیز استفاده می‌شده، ممکن است از میوه‌های فصل مثل هندوانه و خربزه نیز استفاده شود. عمدتاً این نوع پذیرایی (عصرانه) همان‌طور که گفتیم به خاطر اقلام بیشتر مواد غذایی و خوراکی به نسبت جلسات و سمینارها از تشریفات و پذیرایی بیشتری برخوردار است و نیز به این علت که در این سیستم عمدتاً شرکت‌کنندگان جهت سرو خوراکی و صحبت‌های غیررسمی دور هم می‌نشینند و به گاهی دوستانه می‌پردازند. میزبان‌ها، به همان ترتیب و همان قوانینی که در پذیرایی جلسات گفتیم، پذیرایی را شروع می‌کنند و به پایان می‌رسانند.



طریقه سرو کباب به وسیله سرایر مخصوص

هر گزشت میزبان، هم‌زمان با میزبان خود حرکت می‌کند و باید دقت کند که حداقل نیم متر با میزبان فاصله داشته باشد. ضمناً هم کمک میزبان و هم میزبان باید فاصله استاندارد و قانونی (یک صندلی) را با میهمان رعایت کنند تا در زمان سرو با همدیگر با یا میهمان برخورد فیزیکی نداشته باشند. بارها پیش آمده هماهنگ نبودن میزبان با کمک‌میزبان و همچنین با میهمان، باعث واژگونی سینی حاوی چای و قهوه روی میز، زمین یا حتی روی میهمان شده است.

سرو چای و قهوه از روی سینی

این روش برای جلسات غیرمهم و معمولی استفاده می‌شود. سرو چای و قهوه در حضور میهمان نیست. روی میز از قبل فنجان و نعلبکی و قاشق چای‌خوری گذاشته نمی‌شود. میزبان یا پذیرایی‌کننده فنجان‌ها را از قبل داخل آبارخانه یا آشپزخانه پر می‌کند و داخل سینی متوسط یا بزرگ (رینا به تعداد میهمانان) می‌چیند و به همان روشی که در صفحه قبل گفتیم از قسمت رأس شروع به گذاشتن فنجان‌ها و نعلبکی‌ها از سمت راست میهمانان می‌کند.

اگر تعداد میهمانان حاضر در جلسه بیش از ۱۵ نفر بود، دو میزبان با دو سینی جداگانه حاوی چای یا قهوه از رأس میز شروع به گذاشتن چای و قهوه می‌کنند تا میزبان با هم از در خروجی خارج شوند.

البته در اینجا هم در صورت داشتن فنجان‌های حاوی قهوه و چای، باید از هر یک از میهمانان بپرسید که چای میل دارید یا قهوه.

سرو چای و قهوه با قوری و پیش‌دستی

در این روش، انگشت شست از داخل دسته قوری رد می‌شود و چهار انگشت دیگر روی بدنه قوری طوری قرار می‌گیرد که پیش‌دستی با کف دست در زیر قوری نگه داشته شود. انگشت شست روی لبه در قوری قرار می‌گیرد و سرو آغاز می‌شود.

به سه دلیل استعمال کاندی بین فنجان و نعلبکی قرار می‌گیرد:

۱. ظاهر چیدمان را زیباتر می‌کند.
۲. در زمان گذاشتن و برداشتن فنجان (سرو صفا در اتاق جلسه جلوگیری می‌کند.
۳. در زمانی که میهمان چای یا قهوه را می‌نوشند، ممکن است مقداری از آن از لبه فنجان بریزد که در صورت گذاشتن فنجان روی نعلبکی به دستمال جذب می‌شود و در صورت برداشتن مجدد روی میهمان ریخته نمی‌شود.

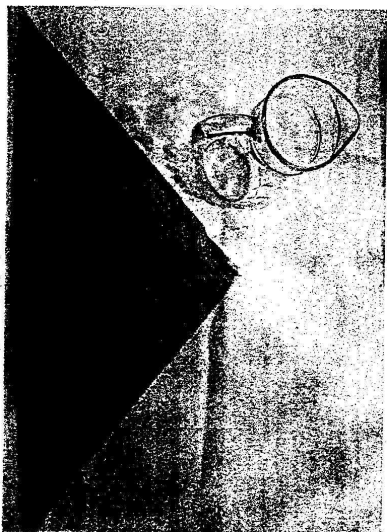
در زمان ورود میهمان به اتاق جلسه و مستقر شدن آن‌ها، میزبان‌ها که عمدتاً برای جلسات ویژه و مهم بالای ۱۵ نفر باید دو نفر باشند، وارد اتاق جلسه می‌شوند و با قوری حاوی چای و یک دستمال سفید یا پیش‌دستی، که هر دو شکل آن در عکس‌ها نشان داده شده است، از سمت راست شروع به سرو می‌شوند به خالتی که هر دو میزبان در یک‌زمان وارد اتاق جلسه شده و از قسمت رأس میز (Head table) به‌طور جداگانه و هم‌زمان شروع به سرو می‌کنند و با هم از در خروجی خارج می‌شوند.

تکمه: برای میزبان یا میزبان‌ها، رأس میز الگو و نیز نقطه شروع کار سرو است. مهم‌ترین شخص شرکت‌کننده در جلسه، که سخنران آخر هست، در رأس میز می‌نشیند و در خروج در انتهای میز جلسه روبه‌روی سخنران است تا سخنران بتواند تسلط کامل و کافی بر شرکت‌کنندگان حاضر در جلسه داشته باشد.

تذکره: در صورتی که در سرویس هم چای باشد، قهوه، شیوه پذیرایی نیز تا حدودی تغییر می‌کند. به این صورت که در یک سینی با اندازه متوسط، دو قوری یکی حاوی چای و دیگری حاوی قهوه نیز قرار می‌گیرد. هر یک از میزبان‌ها با یک کمک‌میزبان وارد اتاق جلسه می‌شوند. سینی را نگه‌داشته و میزبان‌ها، به همان روشی که در قبل گفتیم، شروع به سرو می‌کنند و البته میزبان‌ها قبل از شروع جلسه، از هر یک از میهمانان می‌پرسند که آیا چای میل دارید یا قهوه و در صورت اعلام هر یک از ایشان، نوشیدنی مورد نظر برای وی سرو می‌شود.

اصول سرو نوشیدنی از داخل پارچ

این روش سرو معمولاً در جلسات غیرمهم و عادی انجام می‌شود. این نوع جلسات از نظر نوع شرکت‌کنندگان مانند جلسات قبلی نیستند. شرکت‌کنندگان می‌توانند از کارمندان همان مجموعه یا اداره نیز باشند که در جلسات هفتگی یا بعضاً ماهانه شرکت می‌کنند. به همین دلیل دیده می‌شود به علت پاره‌ای ملاحظات، از جمله موارد مالی، در بسیاری ادارات و ارگان‌ها برای چنین جلساتی تشریفات خاصی در نظر نمی‌گیرند؛ برای مثال برای هر ۲ الی ۴ نفر یک پارچ آب در مرکز میز گذاشته می‌شود که معمولاً خود میهمان یا همان کارمندان برای خود سرو می‌کنند، اما پیش می‌آید که در بعضی از این گونه جلسات، نظر مسئول جلسه این است که سرو آب برای شرکت‌کنندگان را پذیرایی‌کنندگان انجام دهند. در این زمان، طبق مشاهدات عملی در کلاس و عکس‌های موجود، یک دستمال‌سفره به دور پارچ آب بپیچید و با رعایت همه استانداردهای سرو آب‌معدنی، نوشیدنی داخل پارچ را، که می‌تواند آب یا شربت نیز باشد، سرو کنید.



مرحله اول

تکمه: اگر تعداد میهمانان کمتر از ۱۰ نفر بود، همان‌طور که از قبل نیز گفتیم، یک پذیرایی کننده امور کلی پذیرایی را نیز انجام می‌دهد. اما اگر بیشتر از ۱۰ نفر بودند، شرکت‌کنندگان در جلسه برای پذیرایی امور پذیرایی از جمله سرو آب، سرو چای و غیره دو پذیرایی کننده را به کار می‌گیرند.

به یاد داشته باشید که در تمامی زمان‌های در اتاق یا اتاق‌های جلسات، پذیرایی‌کنندگان باید با یونیفرم یک‌شکل و دستکش سفید نخی حاضر باشند که البته در فصل مربوط، به این مورد مهم و کاربردی بویژه کامل و مفصل می‌پردازیم.



در این روش سرو، تمامی قواعد سرو آب برای پذیرایی کننده باید رعایت شود، با این تفاوت که هنگام سرو نوشیدنی های گازدار باید از سمت راست لیوان مخصوص نوشابه یا لاستر را بردارید و در دست چپ نگه دارید؛ کمی کمر خود را به سمت مخالف میهمان بچرخانید، به آرامی در قوطی راه که عموماً فلزی اند، باز کنید، لیوان را در دست چپ کمی کج و در زاویه ۴۵ درجه قرار دهید و نوشیدنی را به آرامی داخل آن بریزید تا جایی که به یک بند انگشتی دهانه لیوان برسد.

دلیل نگهداشتن لیوان در زاویه ۴۵ درجه این است که در زمان ریختن و سرو کردن نوشیدنی گازدار، کف آن تا حدودی گرفته شود و به میزان کافی لیوان از نوشیدنی پر شود. اگر زاویه لیوان را تنظیم نکنید به علت کف کردن گاز، در انتهای لیوان مقدار کمی نوشیدنی ریخته می شود و بقیه لیوان با کف نوشیدنی پر می شود که این امر اصلاً مطلوب نیست. باقی مانده نوشیدنی را در کنار لیوان مخصوص خودش قرار دهید تا در صورت تمایل، میهمان باقی مانده نوشیدنی را برای خود سرو کند.

به یاد داشته باشید زمان سرو نوشیدنی گازدار موقعی است که غذا برای میهمان کشیده شده است؛ یعنی بلافاصله بعد از سرو غذا نوشیدنی را برای میهمان سرو می کنید.



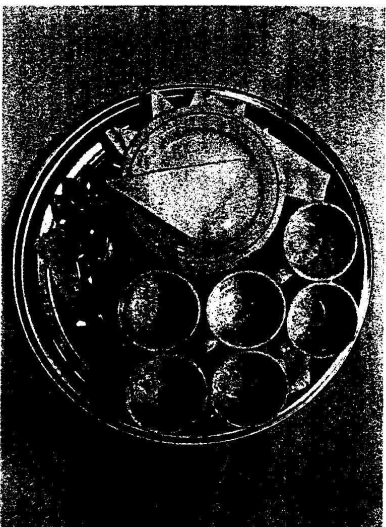
اصول سرو نوشیدنی های گازدار

نوشیدنی هایی از قبیل نوشابه، دستر و همه نوشیدنی های گازدار در چیدمان های میز ناهار و شام کاربرد دارند. در ادارات و سازمان ها هم عموماً جلسات و نشست ها به ناهار می شود، زیاد است و عموماً در همان سالن یا اتاقی که جلسه برگزار شد ناهار نیز سرو می شود. معمولاً در سازمان ها و ادارات مانند قهوه ها و سالن های سرو غذا، قسمت جداگانه ای برای چیدمان و سرو غذا وجود ندارد و بعد از اتمام جلسه، شرکت کنندگان پس از چند دقیقه استراحت یا رفتن به نمازخانه و آفای فریضه نماز، به همان اتاق قبلی برمی گردند تا ناهار میل کنند. به همین علت است که در این زمان کار پذیرایی کنندگان کمی سخت می شود؛ زیرا باید در مدت زمانی کوتاه اقدام میز جلسه را جمع کنند و لوازم میز ناهار را بچینند. این بچینش ها را در فصل سوم به طور کامل توضیح دادیم. آخرین مرحله چیدمان میز ناهار گذاشتن نوشیدنی ها سر میز است. برای این که اگر در ابتدا نوشیدنی ها را بچینید، دمای اولیه خود را از دست می دهید. جای نوشیدنی سمت راست لیوان است و در آن مانده سمت بالا گذاشته شود تا پذیرایی کننده بتواند موقع سرو بلافاصله در بطری ریختن کند و نوشیدنی را سرو کند.



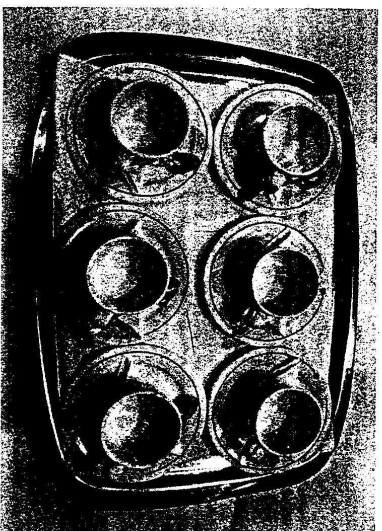
طریقه سرو نوشیدنی گازدار

Mgosoft Image To PDF Converter



طریقه حمل و چیدمان سینی بزرگ

نمایی قوانین مربوط به سینی کوچک در مورد سالم بودن، نظافت آن و چیدمان در مورد این نوع سینی نیز وجود دارد و باید رعایت شود.



بین المانی و هم از نظر بهداشتی اصولی و درست نیست. پس قبل از چیدمان سینی، به‌طور کامل آن را شسته و خشک کنید.

برای این که در زمان حمل سینی و در زمان حضور میهمان، اقلام داخل آن در کف سینی سر بخورد و از ریخته شدن روی میهمان و یا حتی واژگون شدن وسایل داخل آن جلوگیری شود، قبل از چیدمان سینی، حتماً کف آن را با یک دستمال سفره که باید تقریباً همان‌اندازه کف سینی باشد، پوشانید. به‌طور کلی در صورت نداشتن دستمال پارچه‌ای یا یک پوشش دهنده یا کار مناسب کف آن را به‌طور کامل پوشش دهید. وسایل داخل سینی را که عموماً فنجان و قاشق و قاشق چای‌خوری است، می‌توانید به این شیوه بچینید:

۱. از همان ابتدا نعلبکی، دستمال کاغذی مثلاً، فنجان و قاشق چای‌خوری را بچینید، به شکلی که فقط در حضور میهمان چای را برای میهمان سرو کنید و نیاز نباشد که هر یک از وسایل را جداگانه داخل نعلبکی بگذارید. که البته از این روش چون سینی ما کوچک است، بهتر استفاده می‌شود.

۲. در داخل سینی، نعلبکی، دستمال کاغذی مثلاً، فنجان و قاشق چای‌خوری را جداگانه قرار دهید؛ چون سینی کوچک است و باید از جداکردن آنها به نحو احسن استفاده کرد. در حضور میهمان، فنجان حاوی چای را در داخل نعلبکی، که البته کف آن دستمال کاغذی مثلاً، نشسته قرار دارد، می‌گذارید و بعد قاشق چای‌خوری را داخل نعلبکی می‌گذارید و همان‌طور که قبلاً اشاره کرده‌ام از سمت راست هر میهمان را می‌کنید.

تذکر: دسته فنجان باید به سمت ساعت ۴ گذاشته شود تا میهمان بتواند آن را بردارد.

قاشق چای‌خوری طبق استانداردهای بین‌المللی باید به سمت راست فنجان به‌صورت کاملاً صاف در داخل نعلبکی گذاشته شود.

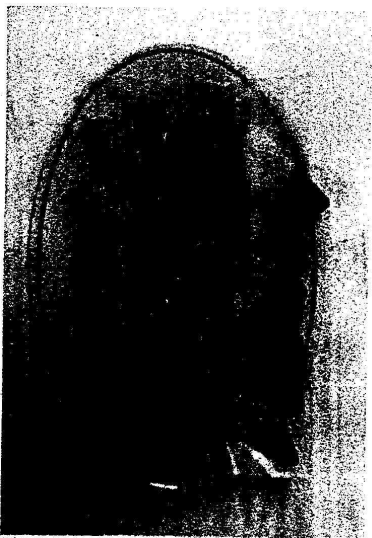
برای حمل سینی کوچک باید زیر سینی را در کف چپ به شکلی کنه کمی روی انگشتان قرار گیرند، بگذارید و با سرعت مناسبی آن را به سمت میز میهمان حمل و سرو کنید.

مشتابست خریده شود تا در زمان استفاده، شرکت کنندگان در جلسه دچار مشکل نشوند؛ برای مثال معمولاً خرید شیرینی‌های بزرگ، شیرینی‌های تر یا در اصطلاح عامه‌ای توصیه نمی‌شود؛ زیرا خوردن آن راحت نیست و ممکن است باقی‌مانده شیرینی روی لباس میهمان ریخته شود.

عموماً دس‌های شیرینی از نظر استاندارد کمی کوچک‌تر از دس میوه هستند؛ چون هم تعداد شیرینی‌ها کمتر و هم اندازه‌شان کوچک‌تر است و البته از نظر تناسب هنگام قرار دادن آن‌ها (دس شیرینی و میوه) بر روی میز بهتر است که یک اندازه نباشند.

در جلسات عادی و غیرمهم می‌توان از انواع بیسکویت و شکلات نیز استفاده کرد، ولی در جلسات مهم و ویژه بهتر است از انواع شیرینی‌های خشک، مارمالاددار یا ساده استفاده کرد.

از نظر استاندارد نباید شیرینی‌ها را به‌صورت طبقاتی روی هم چید و بهتر است که یک یا دو ردیف سبزی به‌طور طولی چیده شود و به‌منظور تزئین هم تعداد محدودی روی آن‌ها قرار گیرد.



تکه مستطیک در اندازه همه دس‌های میوه باید این است که میوه‌های بزرگ‌تر (تفاله، نارنگی، پرتقال و...) در کف دس و میوه‌های کوچک‌تر (گیلاس، زردآلو، انگور و...) بر روی میوه‌های بزرگ‌تر چیده می‌شوند تا نمای زیباتر داشته باشند.

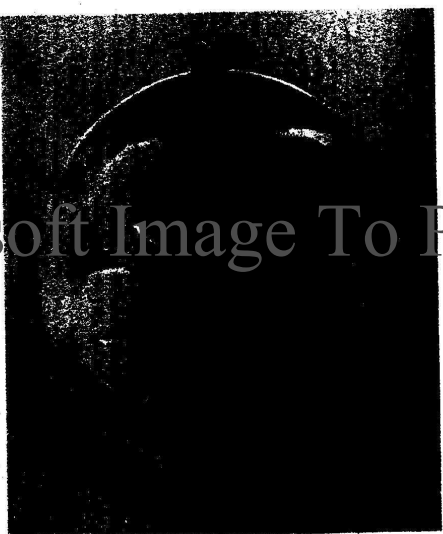
تذکره: در زمان خرید میوه دقت کنید که میوه‌ها، خصوصاً میوه‌های بزرگ‌تر و ضخیم‌تر، باید در اندازه متوسط انتخاب شوند نه خیلی بزرگ باشند و نه خیلی بزرگ تا هم جای کمتری در دس میوه اشغال کنند و هم میهمان بتواند به‌راحتی در جلسه از آن‌ها استفاده کند. میوه‌ها در زمان خرید باید سالم و بدون هرگونه خرابی و لکه، انتخاب و خریداری شوند.

میوه‌هایی مانند انگور باید بعد از شستن با قیچی یا چاقوی مخصوص به قسمت‌های کوچک‌تر تقسیم شوند تا زمانی که میهمان بتواند آن را استفاده کند دچار مشکل نشود و ضمناً همه میوه آن را بتواند از مقدار مناسبی میوه میل کند.



اصول چیدمان شیرینی

استانداردهای چیدمان دس شیرینی در ادارات مانند چیدمان میوه است با این تفاوت که حتماً باید دقت کنید که در زمان خرید، شیرینی‌های خشک و البته با اندازه



فصل ۷

شیرینی پذیرایی

شیرینی پذیرایی، یک میزبانانه

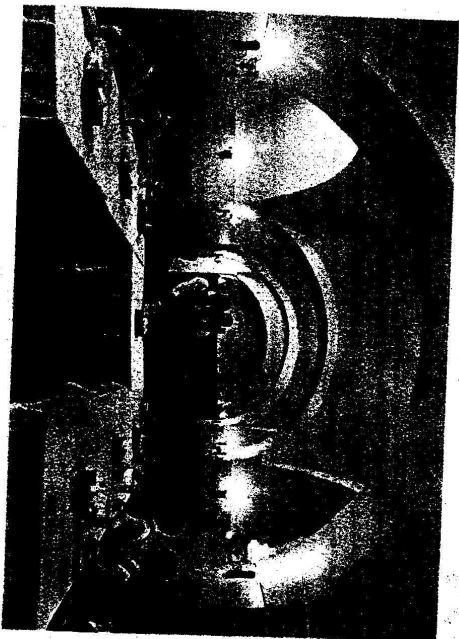
در این روش، همان‌طور که از نامش پیداست، یک نفر پذیرایی کننده برای پذیرایی به اتاق جلسه وارد می‌شود. این سیستم برای جلساتی کاربرد دارد که تعداد شرکت کنندگان از ۱ الی ۱۵ نفر است.

البته به این نکته مهم باید توجه داشت که اکثر وسایل مورد نیاز برای سرو خوراکی‌ها قبل از ورود میهمان بر روی میز چیده شده است و میزبان در این سیستم فقط برای سرو و جمع کردن چای به اتاق جلسه می‌رود و طبق استانداردهای گفته شده سرو چای و با قهوه را انجام می‌دهد.

تذکر: تمامی ابزار و ادوات اضافه باید از قبل پیش‌بینی شده و داخل آبدارخانه مرتب چیده شوند تا در صورت لزوم از آن‌ها استفاده شود. متأسفانه بارها مشاهده شده که هنگام اضافه شدن میهمانان، میزبان دچار مشکل شده است. برای ارائه سرویس اضافه، اگر این مورد مهم در همه جلسات از قبل پیش‌بینی شود و وسایل و حتی خوراکی‌های اضافه در داخل آبدارخانه نگهداری شوند، در صورت تقاضا از مسئول مربوط، بدون هیچ‌گونه استرسی، میزبان می‌تواند همه موارد مورد نیاز را به اتاق جلسه منتقل کند.

۴. مانند روش اول، دو میزبان با هم وارد اتاق جلسه می‌شوند تا این تفاوت که یکی سینی نوشیدنی‌ها را نگه می‌دارد و دیگری از انتهای میز به فاصله یک موزاییک (۳۰ سانتی‌متر) نوشیدنی‌ها را سرو می‌کند. این روش زمانی کاربرد دارد که با توجه به شرایط سالن، شکل میز، تعداد صندلی‌ها امکان جدا کردن وجود ندارد. گاهی بیشتر از گنجایش اتاق‌های جلسات، در آن‌ها میز و صندلی چیده می‌شود به همین علت، میزبان‌ها نمی‌توانند به راحتی و جدا از هم پذیرایی کنند. بنابراین، همان‌طور که گفتیم، یکی سینی را نگه داشته و دیگری سرو می‌کند.

تذکره: پذیرایی ابتدا از رأس میز یا همان هِد تِیبل (Head table) شروع می‌شود و بعد از آن طبق تجربه‌های ساعت (در جهت حرکت عقربه ساعت) ادامه پیدا می‌کند.



شیوه پذیرایی سه‌میزبانه

در این روش، برخلاف اسم آن، ۳ نفر میزبان جهت پذیرایی هم‌زمان وارد سالن جلسه نمی‌شوند و سبک پذیرایی عیناً همان سیستم پذیرایی دومیزبانه است. میزبان‌ها جدا از هم کار می‌کنند یا یکی سینی حاوی نوشیدنی‌ها را نگه داشته و دیگری سرو می‌کند، اما نفر سوم در این سبک پذیرایی که عموماً مخصوص جلسات با تعداد بالای ۲۰ نفر است در آیدارخانه مستقر می‌شود و تمامی ابزار و ادوات و سینی‌های حاوی نوشیدنی را آماده می‌کند تا زمانی که میزبان‌ها در اتاق جلسه پذیرایی‌شان به اتمام می‌رسد و به‌منظور ادامه پذیرایی و شارژ مجدد سینی‌های خود به محل آیدارخانه مراجعه می‌کنند. دیگر برای تعویض سینی‌های خالی با سینی‌های جدید وقت تلف نکنند؛ زیرا میزبان سوم از قبل همه ابزار و ادوات و از جمله سینی‌های جدید نوشیدنی را آماده کرده و در اختیارشان قرار می‌دهد و این امر باعث تسهیل در پذیرایی از تعداد نفرات بالا در اتاق جلسات و سمینارها می‌شود.

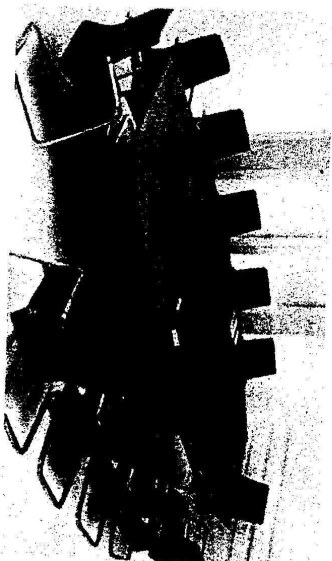
میز مستطیل

مانند میز U شکل است با این تفاوت که به شکل مستطیل است و ۴ طرف آن نیز کاملاً بسته است در حالی که در میز یو قسمت رأس آن بسته و انتهای آن باز است. شیوه‌های پذیرایی و محل قرار دادن میز مستطیل عیناً مانند میز U است.



میز بیضی

نمایی قوانین مربوط به پذیرایی در میز یو و مستطیل برای این میز نیز قابل اجراست و فقط از لحاظ ظاهری با دو میز قبلی فرق می‌کند.



السه نمایان ذکر است که این قانون فقط شامل میزهای U شکل نیست، بلکه میزهای دیگر از جمله بیضی و مستطیل نیز مستمول این قانون‌اند.



میز عسلی

کاربرد این میز در اتاق‌های جلسه بزرگ و در فضاهایی است که صندلی‌ها به‌طور سیستمی و پشت سر هم چیده می‌شوند. باین ترتیب که بین هر چند صندلی یک میز کوچک (عمدتاً گرد یا مستطیل) گذاشته می‌شود؛ زیرا در بعضی از سالن‌ها به دلیل تعداد زیاد شرکت کنندگان صندلی‌ها به‌صورت سیستمی چیده می‌شوند و به‌منظور پذیرایی، که عمدتاً آب یا میوه است، یک میز عسلی برای راحتی شرکت کنندگان حاضر در جلسه گذاشته می‌شود.



رفت‌وآمد مهمانان و پذیرایی کنندگان نباشد. یک میز (مربع یا دایره) بگذارند و تعدادی وسایل اضافه و مقداری از خوراکی‌های روی میز را نیز به‌طور مرتب و منظم روی آن بچینند تا احتمالاً در صورت طولانی شدن جلسه و یا اضافه شدن شرکت کنندگان و درخواست مسئول جلسه، برای شارژ مجدد دچار مشکل نشود و به راحتی بتواند از روی میز کمکی وسایل اضافه را به میز اصلی جلسه منتقل کند. این کار باعث می‌شود که در زمان درخواست وسایل اضافه از سوی مدیر جلسه به هر دلیلی، دیگر استرس نداشته باشید و در طبقات مختلفی به دنبال وسایل اضافه مورد نیاز نگردید.

تذکر: بارها دیده شده در صورت استفاده از میز کمکی در اتاق جلسات، مدیر یا مسئول جلسه هنگام نیاز به وسایل یا حتی خوراکی، خود بدون صدا زدن پذیرایی کننده از روی میز کمکی وسیله یا خوراکی مورد نیاز را برداشته و برای مهمانان خود می‌گذارد. همه موارد گفته‌شده نشان‌دهنده و بی‌احترامی موضوع است که استفاده از میز کمکی جدای از این که می‌تواند در بهتر کردن پذیرایی و سرعت بیشتر به پذیرایی کنندگان کمک کند، استرس آن‌ها را نیز هنگام جلسات و در حضور مهمانان حاضر در جلسه به حداقل می‌رساند و بخشی از این می‌برد.

اهمیت بسیار آن در مسیر رشد ایجاد درونی و پیداری روحی انسان است.

ادب یعنی به زحمت و مشقت اقتادان پسنیده در راه فضایل انسانی و خود را مؤدب به آداب نیک کردن. ادب از فهم سرشار و ادراک حقایق سرچشمه می‌گیرد و بی‌ادبی از جهل و نادانی.

فرد مؤدب در زندگی اجتماعی، اگر هم از کسی خوشش نیاید، شلن و منزلت خودش را تا سطح اجتماعی آن فرد تنزل نمی‌دهد و اگر هم کسی با وی بی‌ادبانه رفتار کند، وی مؤدب و با احترام جواب او را می‌دهد تا برتری فرهنگی و اخلاقی خود را نسبت به آن شخص ثابت کند.

یکی از مهم‌ترین لوازم ادب، سلام کردن و شیوه دست دادن است. سلام کردن و دست دادن در آموزه‌های دینی و در تمام جوامع نشانه دوستی و صمیمیت است. همیشه سعی کنید در سلام کردن پیش‌قدم باشید. این عمل شما در ذهن افراد باقی می‌ماند و نشانه بر گزاری شماست.

۲) با صدای بلند صحبت نکنید.

هنگامی که با صدای بلند صحبت می‌کنید، باعث بالا رفتن استرس میان اطرافیان خود می‌شوید. بلند صحبت کردن بیانگر آن است که شما قادر به بحث منطقی یا دیگران نیستید و عجز شما را در استدلال عقلانی نشان می‌دهد و این که می‌خواهید حرف خودتان را با توسل به زور و خشونت به کرسی بنشانید. همچنین بلند صحبت کردن سبب جلب توجه اطرافیان و البته توجه منفی می‌شود.

۳) کنترل خود را از دست ندهید.

زمانی که شما کنترل اعصاب خود را از دست می‌دهید و از کوره در می‌روید، به همه نشان می‌دهید قادر به مهار احساسات و هیجانات خود نیستید. وقتی هم که شما از مهار رفتار خودتان عاجز باشید، چگونه قادر به کنترل چیز دیگری خواهید بود؟ همواره خونسردی خود را حفظ کنید (کار آسان‌تری نخواهد بود، اما به زحمتش می‌ارزد).

۶. کفش‌ها واکس خورده و تمیز باشند. پوشیدن دمبایی و دیگر کفش‌های غیررسمی ممنوع است.

۷. ناخن‌ها کوتاه و مرتب باشند.

۸. استفاده از ساعت مچی و حلقه ازدواج برای پذیرایی مجاز است.

۹. استفاده از دستکش سفید نخی در اتاق جلسات الزامی است.

۱۰. استفاده از هرگونه زیورآلات مانند گردنبند و دستبند... ممنوع است.

۱۱. از خواندن یا نشسته کفش در کل اداره، خصوصاً اتاق جلسات اکیداً خودداری شود.

۱۲. پیراهن همیشه در داخل شلوار قرار داده شود و تیشرت روی پاشنه کفش مرتب و منظم قرار گیرد.

۱۳. رنگ جوراب با رنگ شلوار و کفش هماهنگی داشته باشد.

اخلاق و آداب پرسل پذیرایی کننده در ادارات و سازمانها

آداب یعنی: حسن معاشرت، حسن محضر، اخلاق حسنه، قنیت بردمی، حسن احوال در قیام و قعود، حسن اخلاق در اجتماع و خصایص پسندیده.

(۱) همیشه مؤدب باشید.

حضرت علی (ع) می‌فرماید:

لا دین لمن لا ادب له.

«کسی که ادب ندارد، دین ندارد»

این حدیث میزان اهمیت ادب و جایگاه رفیع آن را در دین اسلام نشان می‌دهد. به‌طوری‌که در احکام نماز می‌بینیم که اگر کسی به شخصی در حال نماز سلام کند، باید سلام او را در میان نماز، با سلام علیکه پاسخ بدهد و اگر به کسی سلام گفته شده است.

«ادب» یکی از ارزشمندترین سرمایه‌ها و میراث‌های ادبی است. اهمیت ادب حتی بالاتر از ثروت و سرمایه است. ادب جایگاه رفیعی در قاموس ادبیت دارد که جایگی از

۱۱) هنگام ورود به اتاق جلسه، همیشه در بزنید.

قبل از شروع جلسه، در زمانی که جلسه هنوز رسمیت پیدا نکرده، برای سرو چای یا قهوه باید به آرامی در بزنید. این در زدن اجازه ورود خواستن به اتاق جلسه نیست، بلکه به این منظور است که مهمانان بدانند که مأمور پذیرایی در حال ورود به اتاق جلسه است. البته اگر جلسه در حال برگزاری بود، از در زدن خودداری کنید زیرا در زدن شما باعث برهم خوردن نظم جلسه می‌شود.

سلام و احوال پرسی

در فرهنگ همه ملت‌ها و عرف بین‌الملل، چگونگی سلام و احوال‌پرسی با دیگران در شناخت شخصیت افراد و قضاوتی که از رفتار و اخلاق آنان خواهند داشت تأثیر فراوانی دارد. همه افراد یا هر گونه رفتار و مقام و شخصیتی، می‌خواهند که طرف مقابل به گرمی از آنان استقبال کند و توجه آنان را به خود جلب کنند.

سلام کردن وظیفه اخلاقی کوچک‌ترهاست و بزرگ‌ترها وظیفه دارند تا به گرمی، به آنان پاسخ دهند. البته آقایان باید در سلام گفتن به خانم‌ها، پیشی جویند و خانم‌ها هم باید به بزرگ‌ترها بدون مکث و تردید سلام کنند. بی‌توجهی و یا کم‌مصلی به سلام دیگران موجب رنجش و ناراحتی سلام‌دهنده می‌شود و این بی‌اعتنائی را به بی‌ادبی و خودخواهی پاسخ‌دهنده نسبت می‌دهند.

این که افراد بزرگ‌تر یا خانم‌ها، به دلیل اولویت خود، انتظار سلام داشته باشند کار پسندیدهای نیست و بی‌ادبی محسوب می‌شود؛ چون که پیشی گرفتن در سلام نشانه تواضع و ادب فرد است. افراد مسن بهتر است به جای سلام با فرد کوچک‌تر از خود احوال‌پرسی کنند.

هنگام سلام و احوال‌پرسی، داشتن صفا به اندازه تصویر مهم است. به این معنی که از اشاره کردن با سر بدون بیان کلمات، جداً خودداری کنید. وقتی سرگرم بحث مهم یا کار ارزشمندی هستید، نباید به بیانه این که کار مهمی انجام می‌دهید از سلام و احوال‌پرسی غافل شوید.

۱۲) به همه احترام بگذارید.

به همه افراد اعم از فقیر و غنی، زشت و زیبا، رئیس و زیردست، بزرگ و کوچک در همه حال احترام بگذارید و در هنگام مباشرت به دیگران محبت نکنید.

۱۸) به ساعتان نگاه نکنید.

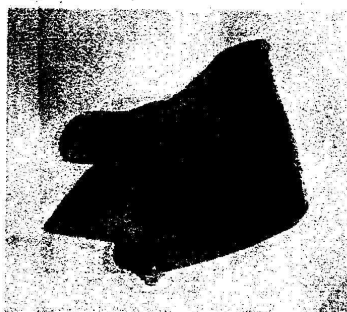
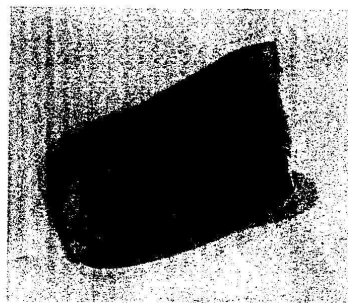
هنگامی که در جمع و محفل هستید مقام به ساعت خود نگاه نکنید مگر آن که بلافاصله قصد ترک آن محل را داشته باشید. وقتی به ساعتان نگاه می‌کنید، دیگران این گونه برداشت می‌کنند که شما خسته و بی‌حواسه شده‌اید.

۱۹) پر خورده اول مهم است.

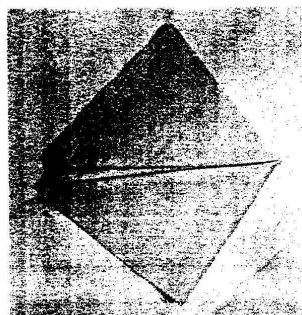
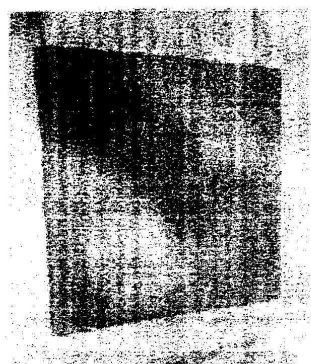
اولین تأثیر در برخورد اولیه، معمولی طرف است که در ارتباط اجتماعی و معاشرت اهمیت بسیار دارد. تأثیر خوب گذاشتن اولیه، نشانه احترام است. تأثیر گذاری در افراد، موضوع مهمی است؛ زیرا یادآورهای بعدی را به وجود می‌آورد. تأثیر اول، نخستین و شاید تنها فرصت مناسبی است که به افراد نشان بدهیم ما چگونه انسانی هستیم. به همین دلیل می‌گوییم، تأثیر اول در این زمینه که دیگران شما را چگونه می‌بینند، از اهمیت فراوانی برخوردار است. تأثیر گذاری بخصوص در دنیای امروز اهمیت بالایی دارد. در دنیای قدیم این اهمیت چندان زیاد نبوده زیرا معمولاً مردم در همان مکانی که متولد می‌شدند زندگی می‌کردند و آنجا با مردمی که کاملاً شناخته‌شده بودند، ارتباط برقرار می‌کردند و معاشرت‌ها کار و تجارت داشتند.

۱۰) سیگار نکشید.

امروز، در بیشتر مراکز عمومی و اجتماعات از سیگار کشیدن به شدت پرهیز می‌شود. می‌توانید امتحان کنید. در جمع مردم اعم از الیوس و لواتی و غیره، سیگار روشن کنید تا چه غیرسیگاری‌ها و چه سیگاری‌های مطیع قانون شما بیزار شوند و از همه مهم‌تر این که بوی سیگار باعث انزجار و دوری دیگران از شما می‌شود.

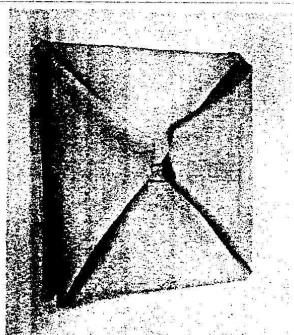
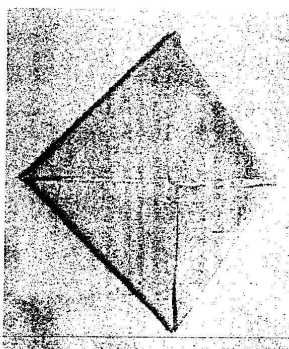
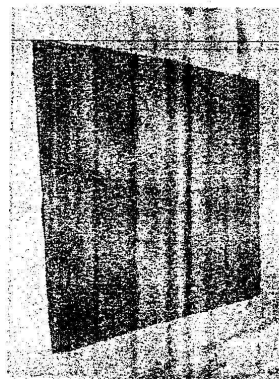


(۱) دستمال ساده یا مثلثی و ستاره دریایی

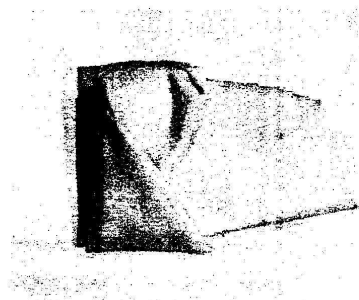


Mgosoft Image To PDF Converter

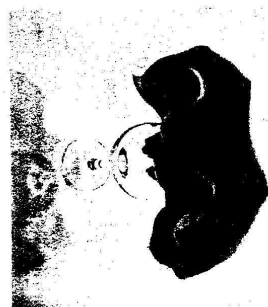
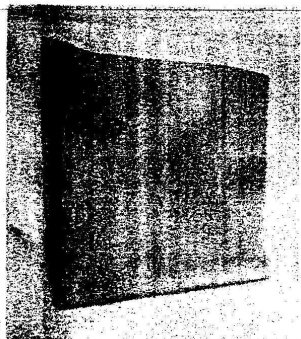
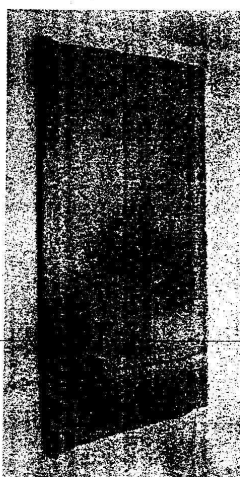
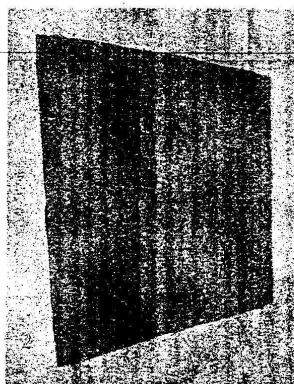
۳) دستمال نبلوفر آبی



Mgosoft Image To PDF Converter



۱۵۰ جای قاشق و چنگال (۳ موج)



Mgosoft Image To PDF Converter